



دانشگاه علوم پزشکی کرمان

مرکز مطالعات و توسعه آموزش پزشکی

پایان نامه مقطع کارشناسی ارشد آموزش مدیریت خدمات سلامت

عنوان:

بررسی تاثیر آموزش بر مهارت‌های ارتباطی میان فردی بهورزان در جنوب شرق استان

کرمان

توسط: الهه رزاق‌پور

استاد راهنما: خانم دکتر مریم اخوتی

سال تحصیلی: ۱۳۹۹-۱۴۰۰



دانشگاه علوم پزشکی کرمان
تحصیلات تکمیلی دانشگاه

بسمه تعالی

صورتجلسه دفاع از پایان نامه

تاریخ
شماره
پیوست

جلسه دفاعیه پایان نامه تحصیلی خاتم الهه رزاقپور دانشجوی کارشناسی ارشد رشته آموزش جامعه نگر در نظام سلامت تحت عنوان "بررسی تاثیر آموزش بر مهارتهای ارتباطی میان فردی بهورزان در جنوب شرق استان کرمان" در ساعت ۱۲:۰۰ روز شنبه مورخ ۹۹/۰۵/۰۴ با حضور اعضای محترم هیات داوران متشکل از:

سمت	نام و نام خانوادگی	اعضا
الف: استاد(ان) راهنما	سرکار خانم دکتر مریم اخوتی	
ب: استاد مشاور	---	---
ج: عضو هیات داوران (داخلی)	جناب آقای دکتر محمودرضا دهقانی	
د: عضو هیات داوران (خارجی)	سرکار خانم دکتر لیلا والی	
ه: نماینده تحصیلات تکمیلی	سرکار خانم دکتر پروانه شریفی	

تشکیل گردید و ضمن ارزیابی به شرح پیوست با درجه عالی و نمره ۱۹ مورد تأیید قرار گرفت.

دکتر محمودرضا دهقانی
مهر و امضاء معاون آموزشی

فهرست مندرجات

فهرست جداول	و
فهرست پیوست‌ها	ح
چکیده:	ط
فصل اول	۱
مقدمه و اهداف	۱
۱-۱ مقدمه	۲
۲-۱ بیان مسأله و اهمیت و ضرورت تحقیق	۴
۳-۱ اهداف تحقیق	۶
۱-۳-۱ هدف کلی	۶
۲-۳-۱ اهداف جزئی	۶
۴-۱ فرضیه‌های پژوهش	۷
۵-۱ تعریف مفاهیم	۷
فصل دوم	۸
پیشینه تحقیق	۸
۱-۲ مقدمه ارتباط	۹
۱-۱-۲ تعریف ارتباط	۱۰
۲-۱-۲ تاریخچه ارتباط	۱۲
۳-۱-۲ تعریف مهارت‌های ارتباطی	۱۲
۴-۱-۲ مولفه‌های مهارت‌های ارتباطی	۱۳
۱-۴-۱-۲ قاطعیت در ارتباط	۱۳
۱-۴-۱-۲ الف مراحل اعمال قاطعیت در ارتباط	۱۴
۱-۴-۱-۲ ب کارکردهای قاطعیت در ارتباط	۱۵

۱۵.....	۲-۴-۱-۲ درک
۱۶.....	۲-۴-۱-۲ الف فرایندهای ادراک
۱۷.....	۲-۴-۱-۲ ب نقش درک در ارتباط
۱۷.....	۲-۴-۱-۲ ۳ گوش کردن
۱۸.....	۲-۴-۱-۲ ۴ تنظیم عواطف
۲۰.....	۲-۴-۱-۲ ۵ تعریف بینش
۲۱.....	۲-۱-۲ ۵ مهارت ارتباط
۲۱.....	مهارت ارتباط را به دو دسته تقسیم می‌کنیم:
۲۱.....	۲-۱-۲ ۱-۵ مهارت‌های ارتباطی پایه
۲۱.....	۲-۱-۲ ۲-۵ مهارت‌های ارتباطی پیشرفته
۲۲.....	۲-۱-۲ ۶ ارتباط مؤثر
۲۳.....	۲-۱-۲ ۷ ویژگی‌های یک ارتباط مؤثر
۲۳.....	۲-۱-۲ ۸ نقش بیان مؤثر در ارتباطات
۲۶.....	۲-۱-۲ ۹ مهارت‌های لازم برای ایجاد ارتباط مؤثر
۲۶.....	۲-۱-۲ ۱-۹ مهارت خوب گوش دادن
۲۶.....	۲-۱-۲ ۲-۹ فرق شنیدن و گوش دادن
۲۷.....	۲-۱-۲ ۳-۹ اهمیت گوش دادن
۲۷.....	۲-۱-۲ ۴-۹ شیوه‌های گوش دادن
۲۹.....	۲-۱-۲ ۱۰-۹ فرایند ارتباطات
۲۹.....	۲-۱-۲ ۱۱-۹ عناصر ارتباط
۳۰.....	۲-۱-۲ ۱۲-۹ انواع روش‌های ارتباطی
۳۱.....	الف- ارتباط ارادی و غیرارادی
۳۱.....	ب- ارتباط مستقیم و غیرمستقیم
۳۱.....	ج- ارتباط رسمی و غیررسمی

۳۲.....	۱۳-۱-۲ ارتباط میان افراد
۳۲.....	۱۴-۱-۲ موانع ارتباط فردی
۳۴.....	۱۵-۱-۲ الگوهای ارتباطی
۳۶.....	۱۶-۱-۲ کم‌رویی و ارتباط
۳۷.....	۱۷-۱-۲ توان ارتباطی
۳۷.....	- ویژگی‌های شخصی
۳۷.....	- ویژگی‌های انسان به جایگاه اجتماعی فرد بستگی دارد.
۳۸.....	۱۸-۱-۲ ارتباط‌گزینی
۳۹.....	۲-۲ پیشینه تحقیق
۳۹.....	۱-۲-۲ تحقیقات داخلی
۵۱.....	۲-۲-۲ تحقیقات خارجی
۴۷.....	فصل سوم
۴۷.....	مواد و روش‌ها
۴۸.....	۱-۳ روش تحقیق
۴۸.....	۲-۳ جامعه آماری
۴۸.....	۳-۳ نمونه و روش نمونه‌گیری
۴۸.....	۴-۳ ابزار جمع‌آوری اطلاعات
۴۸.....	۱-۴-۳ پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی
۴۸.....	۲-۴-۳ معرفی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین‌دام
۴۹.....	۳-۴-۳ مولفه‌ها و سوالات مربوط به هر مولفه در پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین‌دام
۴۹.....	۴-۴-۳ نمره‌گذاری پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین‌دام
۵۰.....	۵-۴-۳ تحلیل (تفسیر) براساس میزان نمره پرسشنامه
۵۱.....	۶-۴-۳ روایی و پایایی پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی کوئین‌دام
۵۱.....	۵-۳ روش گردآوری اطلاعات

۵۳.....	۶-۳ روش‌ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده‌ها
۵۳.....	۷-۳ قلمرو تحقیق
۵۳.....	۱-۷-۳ قلمرو مکانی
۵۳.....	۲-۷-۳ قلمرو زمانی
۵۳.....	فصل چهارم
۵۳.....	یافته‌های پژوهش
۵۴.....	۱-۴ یافته‌ها
۵۴.....	۲-۴ توزیع متغیرهای مطالعه
۵۴.....	۳-۴ داده‌های توصیفی
۶۰.....	۴-۴ بررسی فرضیه‌های پژوهش
۶۷.....	فصل پنجم
۶۷.....	بحث و نتیجه‌گیری
۶۸.....	۱-۵ نتایج فرضیات:
۷۸.....	۲-۵ بحث و نتیجه‌گیری:
۷۸.....	۳-۵ محدودیت‌های تحقیق:
۷۸.....	۴-۵ پیشنهادات آتی تحقیق:
۷۹.....	۵-۵ پیشنهادات کاربردی تحقیق:
۶۷.....	منابع و مآخذ
۶۷.....	پیوست‌ها
۶۸.....	پیوست شماره ۱- پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی

فهرست جداول

جدول ۴-۱: شاخص‌های وضعیت توزیع متغیرهای پژوهش	۵۴
جدول ۴-۲: فراوانی و درصد فراوانی متغیر جنسیت	۵۴
جدول ۴-۳: فراوانی و درصد فراوانی متغیر شهر محل خدمت	۵۵
جدول ۴-۴: میانگین و انحراف استاندارد سن مردان و زنان شرکت‌کننده	۵۵
جدول ۴-۵: فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های درک پیام	۵۶
جدول ۴-۶: فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های کنترل عواطف	۵۷
جدول ۴-۷: فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های بینش نسبت به ارتباط	۵۸
جدول ۴-۸: فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های گوش‌دادن	۵۸
جدول ۴-۹: فراوانی و درصد فراوانی گویه‌های قاطعیت در ارتباط	۵۹
جدول ۴-۱۰: میانگین و انحراف استاندارد ارتباط میان فردی و مؤلفه‌های آن	۵۹
جدول ۴-۱۱: میانگین و انحراف استاندارد مهارت‌های ارتباط میان فردی به‌روزان جنوب شرق استان کرمان قبل از آموزش و بعد از آموزش	۶۰
جدول ۴-۱۲: نتایج آزمون t زوج جهت مقایسه تفاوت نمرات مهارت‌های ارتباط میان فردی به‌روزان جنوب شرق استان کرمان قبل از آموزش و بعد از آموزش	۶۰
جدول ۴-۱۳: میانگین و انحراف استاندارد درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی	۶۱
جدول ۴-۱۴: نتایج آزمون t زوج جهت مقایسه تفاوت نمرات درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی در پیش آزمون و پس آزمون	۶۱
جدول ۴-۱۵: میانگین و انحراف استاندارد کنترل عواطف	۶۲
جدول ۴-۱۶: نتایج آزمون t زوج جهت مقایسه تفاوت نمرات کنترل عواطف در پیش آزمون و پس آزمون	۶۲
جدول ۴-۱۷: میانگین و انحراف استاندارد بینش نسبت به فرآیند ارتباط	۶۲

- جدول ۴-۱۸: نتایج آزمون t زوج جهت مقایسه تفاوت نمرات بینش نسبت به فرآیند ارتباط در پیش آزمون و پس آزمون ۶۳
- جدول ۴-۱۹: میانگین و انحراف استاندارد گوش دادن ۶۳
- جدول ۴-۲۰: نتایج آزمون t زوج جهت مقایسه تفاوت نمرات گوش دادن در پیش آزمون و پس آزمون ۶۳
- جدول ۴-۲۱: میانگین و انحراف استاندارد قاطعیت در ارتباط ۶۴
- جدول ۴-۲۲: نتایج آزمون t زوج جهت مقایسه تفاوت نمرات قاطعیت در ارتباط در پیش آزمون و پس آزمون ۶۴
- جدول ۴-۲۳: میانگین و انحراف استاندارد مهارت‌های ارتباطی به‌ورزان براساس جنسیت ۶۴
- جدول ۴-۲۴: نتایج آزمون T زوج برای مقایسه میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی در دو گروه زنان و مردان ۶۵
- جدول ۴-۲۵: میانگین و انحراف استاندارد مهارت‌های ارتباطی به‌ورزان براساس شهر محل کار ۶۵
- جدول ۴-۲۶: نتایج آزمون تحلیل واریانس تفاوت میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی برحسب شهر محل کار ۶۶

فهرست پیوست‌ها

پیوست شماره ۱- پرسشنامه مهارت‌های ارتباطی ۶۸

چکیده:

مقدمه و هدف: تحقیق حاضر از نوع توصیفی می‌باشد و به بررسی تاثیر آموزش بر مهارت‌های ارتباطی میان فردی بهورزان در جنوب شرق استان کرمان پرداخته است. هدف کاربردی تحقیق حاضر این است که با آموزش مهارت‌های ارتباطی بهورزان می‌توانند درگیر تعامل‌های بین فردی و فرایند ارتباط شوند و در طی آن، اطلاعات، افکار و احساسات خود را از طریق مبادله کلامی و غیرکلامی با یکدیگر در میان بگذارند.

مواد و روش کار: جامعه آماری شامل کلیه بهورزان شاغل درخانه‌های بهداشت جنوب شرق استان کرمان، به تعداد ۵۱۰ نفر می‌باشند. ۵۰ نفر افراد نمونه (۳۰ نفر زن و ۲۰ نفر مرد)، با استفاده از روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه مهارت‌های بین فردی کوئین‌دام (۲۰۰۱) که قبلاً میزان پایایی (۰/۸۱) توسط یوسفی (۱۳۹۷) بر روی ۱۳۱ دانشجو شامل ۷۶ نفر مرد و ۳۵ نفر زن سنجیده شده بود، استفاده شد. همچنین کارگاه آموزشی مهارت‌های بین فردی توسط کارشناس سلامت روان معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی جیرفت جهت مداخله برگزار گردید.

یافته‌ها: بین مهارت‌های درک پیام‌های کلامی و غیرکلامی، کنترل عواطف بهورزان، بینش نسبت به فرآیند ارتباط، گوش دادن و قاطعیت در ارتباط بهورزان قبل و بعد از آموزش تفاوت معناداری وجود داشت، اما بین مهارت‌های ارتباطی بهورزان براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی جنسیت و شهر محل کار تفاوت مشاهده نشد.

نتیجه‌گیری: بین مهارت‌های ارتباط میان فردی بهورزان قبل و بعد از آموزش تفاوت معناداری وجود داشت، بنابراین می‌توان گفت آموزش سبب بهبود مهارت‌های ارتباط میان فردی بهورزان جنوب شرق استان کرمان گردیده است.

کلمات کلیدی: مهارت‌های ارتباطی، برنامه آموزشی، روابط بین فردی، بهورز، کرمان

منابع و مأخذ

۱. R.M.Berko, A.D.Wolvin, D.R.Wolvin. Communicating. 2 ed. Tehran: Cultural Research Bureau; 2002.
۲. Ahanchian M. Investigating the relationship between managers' effectiveness and organizational health in middle and high schools in Zanjan province. Zanjan Education Research Council. 2002.
۳. Rezaeian A. Listening: The foundation of communication skills. Management Knowledge Quarterly Faculty of Management, University of Tehran. 1993;21(0):48-59.
۴. Alan W, Blackburn R. Managing Organizational Behavior. IRWIN, Inc. 2000;19:50.
۵. Ishikawa K. What Is Total Quality Control The Japanese Way. Tehran: Publishing Center, Mad Book; 1997.
۶. P.Robbins S. Essentials of Organizational Behavior. 7 ed. Tehran: Cultural Research Bureau; 2004.
۷. Mirkamali M. Educational leadership administration. 5 ed. Tehran: Yastaroon; 2000.
۸. Sarmad Z, Hejazi E, Harandi AB. Research Methods For Behavioral Sciences. 12 ed. Tehran: Agah; 2006.
۹. Bakhtiari A. Investigating the relationship between organizational culture and the effectiveness of high school principals in Qom [Education Management]. University of Tehran: Tehran; 1999.
۱۰. Farhangi(Ph.D.) AA. Human Communication. 26 ed. Tehran: Rasa; 2016.
۱۱. Rad MM. Communicology. 12 ed. Tehran: Radio and Television of the Islamic Republic of Iran (Soroush); 2013.
۱۲. Shirazi A. comprehensive guide theory & practice educational administration. 1 ed. Mashhad: Mashhad University Jihad; 1994.
۱۳. Hosien chari M, Fadakar M. Studying the impact of university on communication skills based on comparison of students and students. Daneshvar. 2005;15:21-32.
۱۴. Cinar O, Ak M, Sutçigil L, Congologlu ED, Canbaz H, Kilic E, et al. Communication skills training for emergency medicine residents. European Journal of Emergency Medicine. 2012;19(1):9-۱۳.
۱۵. Marita P, Leena L, Tarja K. Nurses' self-reflection via videotaping to improve communication skills in health counseling. Patient Education and Counseling. 1999;36(1):3-11.
۱۶. Anbari Z, Godarzi D, Siros A, Mahdian F. Design, implementation & evaluation of an educational program on improving the communication skills with patient based on WHO in interns. Iranian Journal of Medical Education. 2012;12(5):308-16.
۱۷. AL-Shehri MY. Communication skills courses: a plea for inclusion in the medical curriculum. Saudi Journal for Health Sciences. 2012;1(1):2.
۱۸. Nadery T, Bahrapour A. Determination of sensitivity and specificity of breast tumor diagnosis by health care auxiliaries (Behvarz) Journal of Kerman University of Medical Sciences 2000;7(2):7. ۸-۳

۱۹. Molaei B, Mohammadi MA, Dadkhah B, Mozafari N, Habibi A, MH Sp, editors. Communicative Skills of students of Ardabil University of Medical Sciences. national seminar of clinical education in nursing and midwifery; 2009 5-6 August; Ardabil: Ardabil University of Medical Sciences.
۲۰. Mohammad Fariba, Sharifi Gholamreza, Shadzi Shahin, Mousavi Abdolhammad, Akbar H. The Effect of Interpersonal Communication Skills Training on Family Health Professionals Based on the BASNEF Model on Improving the Weight of 12-4 Months Children in Gachsaran, Journal of Kerman University of Medical Sciences. Special Issue of the 7th National Conference on Medical Education. 2005;5(14).
۲۱. Gordon LH, Durana a. Preventive approaches in couple therapy. New York: Wiley Publisher; 1999.
۲۲. Modigailarjani Zahra, Vakili MH, Ghofranipour Fazlallah, Mirmohammadkhani Majid. The Effect of Educational Program on Interpersonal Communication Skills of Behvarzanes of Semnan University of Medical Sciences. Koomesh;. 2014;16(2):229-38.
۲۳. Mir Jafari Seyed Ahmad BM, Meshksar Maryam. Investigating the Relationship between Empowerment and Communication Skills with Job Performance of Shiraz Petrochemical Industries Design and Engineering Company. 2015.
۲۴. Feyzabadi E. Public Relations Knowledge in the Service of Improving Human Communication: An Effective Public Relations Anatomy Journal of Public Relations. 2017(71):9-11.
۲۵. Ahanchian M, M. RA. Relationship between managers' communication skills and organizational health. Journal of Executive management 2004;4.1(12):41-60.
۲۶. Zarei Matin H, Yousefzadeh S. Explaining Indicators Of Communication Skills Of Managers And Their Role In Job Satisfaction Of Employees. Commercial Strategies. 2011;9(47):441-66.
۲۷. Ebrahimi A, Bozorgi MJ. Relationship between communication skills and marital satisfaction. Psychology and religion. 2008(2).
۲۸. Emraei M, Rizi HA, Papi A, Bahrami S, Samoui R. The relationship between emotional intelligence and communication skills of librarians of Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences libraries. Health Information Management. 2011;8(5).
۲۹. Sarmast B. Communication skills in the organization. Work and society. 2010(123, 124).
۳۰. Shoa'a A. Communication and human relations. 1 ed. Tehran: Farmanesh; 2010.
۳۱. Yarmohammadi L. Effective communication. Faculty of Literature and Humanities, Shahid Bahonar University of Kerman,. 2014(19):151-79.
۳۲. Asghar FA, Mahboubeh AK. The effect of barriers to personal communication on organizational conflict. Tadbir. 2005(163):33-7.
۳۳. Hassan SAM, Keyvan A. Knowledge Management and Communication Skills of Managers of Iran Physical Education Organization. Sports Management Studies. 2012;4(13):49-64.
۳۴. Mohammad S, Peyman Hadi, Sadeghifar Jamil, Toloei Rakhshan Shiva, Alizadeh Maryam, Niko Y. Evaluation of interpersonal communication skills and related factors among paramedical

students of Tehran University of Medical Sciences. Iranian Journal of Medical Education. 2013;12(12):852-902.

۳۵. Yousefi F. The relationship between emotional intelligence and communication skills in students. Journal of Iranian Psychologists. 2016(9):5-14.

۳۶. Masoud HC, Agha DM. Do shy people lack communication skills? Transformational Psychology (Iranian Psychologists). 2017;۳۵-۱۲۳:(۱۰)۳

۳۷. Esfahani Khaleghi Fatemeh, Maryam E, editors. The relationship between interpersonal skills and social support among undergraduate students of the University of Isfahan and also identifying the relationship between demographic factors. Iranian Congress of Social Psychology; 2012; Tehran.

۳۸. Reza K. Investigating the Relationship between Managers 'Communication Skills and Organizational Commitment of Neishabour Girls' High School Teachers in the Academic Year 2012-2013. Tehran: Shahid Beheshti University; 2013.

۳۹. Shifteh F. What is assertiveness in communication and how can we strengthen it in ourselves? Iran newspaper. 2017;13(3633):19.

۴۰. Ali L. Face and non-verbal communication in Quranic teachings. Magnificent Magazine. 2011(109).

۴۱. Javad LM, Abedi Mohammad Reza, Jafari Seyed Ebrahim, Fatemeh B. Comparison of the effect of group discussion teaching method with lecture teaching method on students' academic achievement and communication skills. Journal: Humanities Research and Planning in Higher Education. 2014(33):29-56.

۴۲. Mahmoudi Rad Maryam, Arasteh Hamidreza, Afgheh Susan, Farid BS. Investigating the role of communication skills training and social problem solving on students' self-esteem and intelligence. Journal of Rehabilitation. 2017;8(2):71-6.

۴۳. Leila S. What is listening skill and how to strengthen it? Hamshahri Newspaper. 2016;15(4176):17.

۴۴. Eshghi P, Arofzad S, Hosaini TA. Relationship between social intelligence with effective influence among physical education expertise in Isfahan Education Organizations. European Journal of Experimental Biology. 2013;3(3):168-72.

۴۵. Heidarzadeh Abtin, Dadkhah Tirani Haidar, Ataallah A, Minoo N. Assess the communication skills of interns, assistants and clinical faculty members. Journal of Medical Education Center for the Study and Development of Medical Education. 2017(9).

۴۶. Radfar Shokoofeh, Hamidi Farideh, Lorestani Fahimeh, Ebrahimi Bahman, Jafar M. A Practical Guide to Life Skills for Young People Effective Communication Skills. Tehran: Sadegh; 2018.

۴۷. Khanifar Hossein, Jandaghi Gholamreza, Shariati Fatemeh, Nafiseh Z. Investigating the communication role of effective listening and organizational commitment. Journal of Human Resource Management Research. 2019(3):147-7.۱

۴۸. Shahram R. Proper communication; The golden key to effective management. Tadbir. 2011(111):94-9.
۴۹. Reza A. Effective communication is an essential skill for insurance salespeople. Journal of New World Insurance. 2014(74):23-30.
۵۰. Rezaeian A. Fundamentals of Organizational Behavior Management. Tehran: Samt; 2013.
۵۱. Eliasi MH, Taqawi M. The role of traffic police interactions in the observance of traffic laws by drivers. Quarterly Journal of Disciplinary Management Studies. 2019;4(3):326-41.
۵۲. Sadati NS. Human relations in schools. Journal of school counselor development. 2019(16):21-5.
۵۳. Beheshtifar M, Roasaei F. Role of social intelligence in organizational leadership. European Journal of Social Sciences. 2012;28(2):200-6.
۵۴. Rahimnia Fariborz, Farzaneh HJ. Investigating the moderating role of organizational justice on the relationship between perception of the political atmosphere of the organization and communication avoidance of individuals. Transformation Management Research Letter. ۴۷-۲۱:(۲)۱;۲۰۱۹.
۵۵. Shahdadi Marzieh, Reza DM. A Study of the Relationship between Communication Skills and Mental Health of Health Professionals Working in Ghaleh Ganj Health Center in 2019. Kerman: Kerman University of Medical Sciences; 2019.
۵۶. Rasouli Mohammadreza, Masoud B. The role of human communication skills (verbal and non-verbal) of employees of the Workers' Welfare Bank in customer satisfaction. Quarterly Journal of News Sciences. 2018(11, 12):127-58.
۵۷. Asefzadeh Saeid, Fatehi Fariba, Morteza M. The Relationship between Communication Skills and Demographic Characteristics of Head Nurses in Sanandaj Teaching Hospitals. Zanko Journal of Medical Sciences, Kurdistan University of Medical Sciences. 2017:48-56.
۵۸. Pourasghar Mehdi, Najafi Kiomars, Tirgari Abdolhakim, Yazdani Jamshid, Falaki Mojghan, Fariba S. Assessing the communication skills of health care workers and employees. Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology. 2017;23(2):208-17.
۵۹. Amini R, Soleymani F, Mohammadi N, Tapak L. Relationship between Communication Skills and General Health in Nursing Students of Hamadan University of Medical Sciences. J Educ Community Health. 2018;5(2):36-44.
۶۰. Firooz M, Samadi Zahra, Zeinab F. Analysis of psychometric properties of the Interpersonal Skills Questionnaire from the perspective of Tabriz University and Tabriz Medical Sciences students. Journal of Development in Medical Sciences. 2016;9(24):72-84.
۶۱. Jaber Somayeh EA, Ahmadi Seyed Ahmad. A Study of the Relationship between Communication Skills and Marital Intimacy, Research in Cognitive and Behavioral Sciences. Scientific-Research 2015;5(2):143-52.

۶۲. Attarha Mahtab, Shamsi Mohsen, Akbari Turkestani Naeimeh. Communication Skills of Faculty Members of Arak University of Medical Sciences in the Education Process. Iranian Journal of Medical Education. 2012;12(9):676-85.
۶۳. Nazari Rasool, Mohammad E, Farideh AG. Effects of communication skills and interpersonal communication on organizational effectiveness of Iranian sports managers and model presentation. Sports Management Studies. 2012;4(16):157-74.
۶۴. Nasiripour Amirashkan, Saeedzadeh Zahrasadat, Mohammad SB. Correlation of nurses' communication skills with the quality of inpatient services in hospitals of Kashan University of Medical Sciences. Health Promotion Management. 2012;1(1).
۶۵. Mortazavi Mostafa, Kiani Majid, Mehdipour Abdolrahman, Tahereh A, editors. A Study of the Relationship between Personality and Demographic Traits with Communication Skills of Experts Responsible for Physical Education in Khuzestan. New Scientific Achievements in the Development of Sports and Physical Education (2011); 2011.
۶۶. Saeed AM, editor The effect of communication skills training on emotional intelligence of first grade high school male students in Zanjan in the academic year of 2009-2010. Social Psychology of Iran; 2012; Tehran.
۶۷. Alaqband Maryam, Mahmoud K, editors. In an article on the relationship between communication skills and emotional intelligence in second year high school female students. social psychology in Iran; 2012; Tehran.
۶۸. Kowsar S, editor The effect of communication skills training on reducing shyness in first grade high school girls in Tehran. . social psychology in Iran,; 2012; Tehran.
۶۹. Asgari Hedayatullah, Rezaei Fatemeh, Azad S, editors. A Study of the Relationship between Physicians' Communication Skills and Outpatient Satisfaction in Al-Zahra Hospital Clinics in 2012. National Conference on Clinical Governance and Continuous Quality Improvement; 20 ;^۱ Tehran.

Abstract

Introduction and Objective: The present study is descriptive and examines the effect of education on interpersonal communication skills of health workers in the southeast of Kerman province. The practical purpose of this study is to teach interpersonal communication skills to engage in interpersonal interactions and communication processes, during which they can share information, thoughts and feelings through verbal and nonverbal exchanges.

matter and work method : statistical population consists of all بهورزان working houses in south east of kerman province of 510 persons . 50 individuals (30 men and 20 men) were selected using the available sampling method . To collect data from the Cain Skills Questionnaire (2001) , which has already been tested (81 / 81) by Youssef (1397) on 131 students , including 76 men and 35 women , was used . The workshop also organized

Results: There was a significant difference between the skills of understanding verbal and nonverbal messages, controlling the emotions of health workers, insight into the process of communication, listening and determination in communication between health workers before and after training, but between communication skills of health workers based on demographic variables. And the city of work was no different.

Conclusion: There was a significant difference between interpersonal communication skills of health workers before and after training, so it can be said that training has improved interpersonal communication skills of health workers in southeastern Kerman province.

Keywords: communication skills, educational program, interpersonal relationships, Behvarz, Kerman



Kerman University of Medical Sciences

Education Development Center

In Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of MSC

Title:

**Investigating the effect of training on interpersonal communication skills of
health workers in the southeast of Kerman province**

By:

Elahe Razzaqpour

Supervisor:

Dr. Akhuti

Year:

2020